

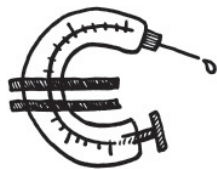
# Davantage de maisons de repos privées ?

*Erwin Devriendt, administrateur délégué de Solidariteit voor het Gezin, Mark Selleslach, secrétaire national et Olivier Remy, responsable du secteur des maisons de repos, Landelijke Bedienden Centrale (LBC).*

.....  
*Vera Van den Borgh, membre du Parlement flamand (Open VLD) souhaite augmenter le nombre de maisons de repos afin de réduire les listes d'attente. Une bonne idée, d'après Erwin Devriendt 'La marchandisation du secteur des soins de santé ne constitue pas une menace.' A éviter à tout prix, s'écrient Mark Selleslach et Olivier Remy. 'Tant l'An-*

.....  
*gleterre que les Pays-Bas, deux pays qui dans un passé (récent) ont entrepris des actions dans le sens de la marchandisation sont confrontés à de nombreux problèmes sociaux.'*  
*Un échange paru dans la page « Opinion & analyse » du Standaard du 22 novembre 2007.*  
.....

Traduit par  
**Laurence Vermaut.**



Atelier  
**Commercialisation des soins de santé**

## Ecouter l'utilisateur

*Erwin Devriendt, administrateur délégué de Solidariteit voor het Gezin.*

Il est parfois incroyable de voir comment certains groupes d'intérêt diabolisent le secteur privé lorsqu'il s'agit de prestations de services dans le secteur socio-médical et social. Cela crie presque vengeance et il est fondamentalement malhonnête de prêter de fausses intentions au secteur de soins privé, sans aucune nuance, comme si les entrepreneurs sociaux ne s'occupaient pas de personnes humaines. La réalité est souvent différente. Et je peux prétendre être correctement informé en tant qu'ancien président du CPAS de Gand (avec un grand hôpital et huit 'settings' pour seniors en gestion) et aujourd'hui en tant qu'administrateur délégué de 'Solidariteit voor het Gezin' (qui compte 4.800 collaborateurs actifs dans différents secteurs des soins de santé en Flandre).

L'époque où nous devons regarder au-delà des frontières du pays pour trouver une meilleure organisation des soins de santé est révolue



depuis bien longtemps. La Flandre est devenue le point de référence de nombreux pays et les entrepreneurs sociaux étrangers se bousculent sur le pas de ma porte pour venir voir comment nous obtenons de tels résultats : des soins efficaces non seulement dans le secteur de l'enfance mais également aux personnes âgées, aux handicapés et aux malades. Nous devons garder cette longueur d'avance et veiller à bien préserver la dynamique existante dans les prestations de services. En d'autres mots, nous devons encourager et continuer à étendre la diversité dans le secteur des soins. L'utilisateur ou patient

**Mots clefs** : économie de la santé, personnes âgées, privatisation.

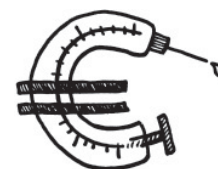


potentiel ne pourra que s'en porter mieux. C'est d'ailleurs cet utilisateur qui va pouvoir choisir en toute liberté quel arrangement répond à ses exigences de qualité, pour autant que le mécanisme de marché agisse dans ce secteur. Et c'est là que le bât blesse. La demande en services est plus importante que l'offre. Dans certains secteurs, il existe des listes d'attente. Cela implique que le marché des soins de santé est en déséquilibre et que l'utilisateur n'est pas entièrement libre de choisir. Le rêve d'un modèle basé sur la demande est encore loin d'être réalisé. Avec cette constatation à l'esprit, il est improbable de constater que certains groupes d'intérêt ne veulent pas voir cette dynamique (ou plutôt la menace qui plane sur cette dynamique). Le fait qu'ils s'accrochent avec entêtement aux dispositifs existants et s'opposent à un modèle basé sur la demande témoigne d'un conservatisme étroit et d'un mépris pour le 'libre choix' de l'utilisateur. Il faut permettre à un maximum d'acteurs créatifs de se lancer sur le marché des soins de santé afin d'élargir l'offre. Ce sera une bénédiction pour l'utilisateur d'être confronté à une 'sur-offre' de services. Cela lui permettra de choisir les meilleures prestations de services au meilleur prix. De cette manière, les 'cowboys' du secteur seront également hors jeu.

Ce principe sain de l'offre et de la demande dans le secteur des soins de santé doit en outre encore être contrôlé par le Gouvernement, vu que c'est à eux de garantir les exigences qualitatives des soins en Flandre. Cet élément constituera un second obstacle de poids pour

les 'cowboys' qui auraient l'intention de placer des principes de gains au-dessus des principes de soins sociaux. Si on constate que de nombreux organismes intéressés du secteur privé souhaitent investir dans le secteur des soins de santé en Flandre, nous devons applaudir ce phénomène à deux mains. La marchandisation du secteur des soins de santé n'est pas une menace, mais peut au contraire offrir de nombreuses opportunités au profit du futur utilisateur, du moins tant que tout est maintenu dans un cadre socio-économique acceptable.

En effet, dans un tel processus, l'utilisateur aura plus à dire sur la façon dont les soins doivent être organisés. Les structures existantes seront en effet continuellement sous pression ce qui favorisera la créativité et le renouvellement continuel. Une politique axée sur l'offre et l'impact de certains groupes (d'intérêt) doivent être réduits au minimum. Il est dès lors logique de voir qui a finalement signé la pétition contre



Atelier

Commercialisation des soins de santé

la marchandisation des soins.

Mais il est important de continuer à diversifier l'offre au maximum et de continuer à développer la dynamique de la concurrence de qualité. Écoutons davantage l'utilisateur/le patient afin de procéder constamment à des améliorations. Heureusement, il reste encore des défenseurs de la libre initiative, y compris dans le secteur des soins de santé. ●

## Les soins sont dispensés par des personnes

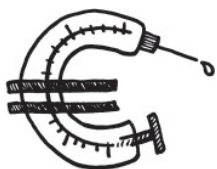
L'an dernier, les Mutualités chrétiennes ont signalé que 40.000 places supplémentaires en maisons de repos étaient nécessaires afin de pouvoir faire face, au cours des prochaines décennies, au vieillissement de la population. Certains, le VLD en tête, voient dans le marché privé la solution à l'accroissement de la demande en maisons de repos. Ces dernières années, le Gouvernement flamand a entamé un 'rat-trapage' en accélérant l'allocation de subsides

pour la construction de maisons de repos et d'hôpitaux. Ce qui est une bonne chose. Mais si l'on veut aborder la question des listes d'attente qui subsistent pour la construction de maisons de repos et autres équipements de bien-être, le Gouvernement devra libérer davantage de moyens. L'Open VLD a pratiquement accusé les syndicats d'être co-responsables des listes d'attente, parce que nous critiquons la marchandisation des soins de santé. L'Open VLD siège

**Mark Selleslach**  
et **Olivier Remy**,  
secrétaire  
national et  
responsable du  
secteur des  
maison de repos,  
Landelijke  
Bedienden  
Centrale.

## Davantage de maisons de repos privées ?

déjà depuis huit ans au Gouvernement flamand et a donc eu la possibilité de faire davantage pour la construction des maisons de repos et autres dispositifs sociaux. C'est au Gouvernement qu'il revient en premier lieu de résoudre le problème des listes d'attente, pas aux syndicats ou aux autres organisations de la société civile. Un débat social approfondi sur les conséquences de la privatisation et de la commercialisation est nécessaire. Les partisans de la marchandisation avancent que plus de maisons de repos offriront davantage de places. Ce qui signifierait un choix plus vaste, une plus grande concurrence et donc un accroissement de la qualité pour le résident. En revanche, on peut se demander si une personne âgée est réellement en position de faire jouer la concurrence et de comparer en détail les différents établissements au moment où elle doit s'établir dans une maison de repos, et où elle est dès lors dépendante en matière de soins.



Atelier

### Commercialisation des soins de santé

La libéralisation du marché de différents services publics n'a pas toujours engendré une plus grande liberté de choix pour chacun et des prix plus bas pour la même qualité. En outre, le Gouvernement perd son emprise sur ce marché, et peut plus difficilement intervenir lorsque des problèmes surgissent. Il suffit de penser au marché de l'énergie et aux prix sur ce marché. Tant l'Angleterre que les Pays-Bas, deux pays qui dans le passé ont amorcé un mouvement vers la marchandisation sont confrontés à de nombreux problèmes sociaux. Le secteur libéralisé des soins à domicile aux Pays-Bas est confronté à une détérioration de la qualité des soins du fait que les prestataires de soins sont remplacés par des femmes et hommes de ménage moins coûteux. Dix mille personnes sont menacées de perdre leur emploi. Quel que soit leur statut juridique, les maisons de repos doivent essayer de ne pas faire de pertes et même d'économiser un peu d'argent pour l'entretien des bâtiments et de nouveaux investissements. Les maisons de repos de statut 'commercial' doivent en outre également générer des bénéfices pour les actionnaires et investisseurs. Tout cela se fait forcément aux dépens de quelqu'un :

des personnes âgées qui doivent payer plus, ou encore, aux dépens de la qualité, ou du personnel qui doit accepter de travailler pour un moindre salaire. Ouvrir davantage de maisons de repos n'est donc pas une solution magique ou *win-win* pour résoudre le problème des listes d'attente. La société et le Gouvernement peuvent donc aisément faire le choix de ne pas 'commercialiser' davantage les soins aux personnes âgées. C'est pourquoi il est impératif de veiller à tous niveaux à accroître le niveau de qualité au maximum, de fournir des subsides suffisants, d'établir une réglementation convenable et d'exercer un contrôle strict mais juste. Les résultats du rapport sur les maisons de repos de *Het Nieuwsblad* rendent compte de certaines tendances significatives. Fait marquant, il s'avère que le personnel fournit un très bon travail, tant au niveau des soins eux-mêmes que dans les services d'encadrement.

Le personnel des maisons de repos – et ceci est valable également pour d'autres secteurs – essaie de donner le meilleur de lui-même dans des circonstances pourtant parfois difficiles. Ces dernières années, on remarque une augmentation du nombre de plaintes relatives à la pression élevée au travail. C'est pourquoi, outre la question du financement de conditions salariales correctes, le Gouvernement doit également aider les organismes à aborder les problèmes de pression au travail et de flexibilité trop importante. L'un des moyens pour y arriver est de veiller à ce qu'il y ait suffisamment de personnel. Le rapport sur les maisons de repos montre qu'il existe de grandes différences entre les maisons de repos au niveau du nombre de personnels occupés. Les maisons de repos privées engagent en moyenne moins de personnel que les asbl ou les institutions publiques. Mais au sein de ces institutions mêmes, certaines maisons de repos doivent se contenter d'un personnel plus réduit.

Les soins dispensés dans les maisons de repos sont dispensés par des personnes. C'est pourquoi il est crucial de disposer de suffisamment de personnes et que ces dernières soient correctement payées afin de pouvoir garantir le niveau élevé de qualité des soins. A ce niveau également, le Gouvernement doit continuer à assumer ses responsabilités. ●